

## Helsingin yliopisto - Helsingfors universitet - University of Helsinki ID 2005-224

Tiedekunta-Fakultet-Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos-Institution-Department Yhteiskuntapolitiikan laitos
Tekijä-Författare-Author Ristaniemi, Teija		
Työn nimi-Arbetets titel-Title Psykiatrisen sairaalan "armahtava todellisuus"? : Asiakaslähtöisyys psykiatrisen sairaalan kuntoutuspotilaan kokemana		
Oppiaine-Läroämne-Subject Sosiaalityö		
Työn laji-Arbetets art-Level Lisensiaatintyö	Aika-Datum-Month and year 2005-09-14	Sivumäärä-Sidantal-Number of pages 159 s.
<p>Tiivistelmä-Referat-Abstract</p> <p>Tutkimuksen tavoitteena on kuvata psykiatrisen kuntoutujan asiakaslähtöisyyden kokemusta ja tuottaa asiakaslähtöisen työskentelyn malli. Tutkimuskysymyksinä ovat, millaisen paikan asiakaslähtöisyys saa psykiatrisessa kuntoutustyössä kuntoutujan kokemana, miten asiakaslähtöisyys määrittyy psykiatrisen kuntoutujan kokemuksissa ja odotuksissa ja miten asiakaslähtöinen työ konkretisoituu psykiatrisen kuntoutustyön käytännössä.</p> <p>Tutkimuksessa oli mukana yhdeksän psykiatrisen sairaalan lääkinnälliseen kuntoutukseen osallistuvaa kuntoutujaa. Haastattelin tutkimustulosten moninaisuuden saavuttamiseksi teemahaastattelun avulla neljää miestä ja viittä naista. Olen toteuttanut tutkimuksen fenomenologis-hermeneuttista tutkimusperinnettä noudattaen. Haastatteluteemat ohjautuivat tutkimuksen kysymyksenasettelun mukaan. Aineiston analyysin suoritin aineistolähtöisen sisällön erittelyn avulla.</p> <p>Tutkimuksen teoriaosassa käsittelen asiakaslähtöisyyttä palveluperiaatteena. Selvitän tässä yhteydessä asiakastyön ihmiskuvan muutosta, sosiaali- ja terveydenhuollon oikeudellistumiskehitystä ja uudelleen organisoituvaa huono-osaisuutta. Seuraavaksi tarkastelen asiakaslähtöisyyttä arvoperustana, jonka yhteydessä käsittelen asiantuntijuuden muutosta ja asiakaslähtöisyyttä eettisenä velvollisuutena. Pohdin myös asiakaslähtöisyyttä teoreettisena käsitteenä, jonka yhteydessä esitän muutamia asiakaslähtöisyyden määritelmiä. Psykiatrisessa laitossympäristössä tapahtuvan kuntoutuksen selvittelyn yhteydessä, käsittelen mielenterveyspalveluiden rakennemuutosta sekä mielenterveyspotilaan kuntoutusta kuntoutuksen foorumilla.</p> <p>Analyysin tuloksena aineiston pääkategorioiksi muodostui kokemuksena psykiatrinen sairaala, osallisuuden kokemus, subjektiivisuus versus asiantuntijuus ja vuorovaikutuksen kokemus. Kuntoutujien käsityksen mukaan asiakaslähtöisyyden toteutuminen on prosessi, joka sisältää kuntoutuksen suunnitelmallisuuden, yksilöllisten tavoitteiden asettamisen, yhteistoiminnan ja jatkuvan asetettujen tavoitteiden ja tulosten arvioinnin. Asiakaslähtöisyyden toteuttaminen on hyvää hoitoa ja keino päästä yhdessä asetettuihin tavoitteisiin. Asiakaslähtöisyys toteutuu kuntoutujan ja moniammatillisen työryhmän osallistuessa yhdessä päätöksentekoon. Asiakaslähtöisen toiminnan edellytyksinä on kuntoutujan riittävä tiedonsaanti, vaikuttamismahdollisuudet, jakamaton aika ja asialliset toimitilat. Asiakaslähtöisen toiminnan periaatteina tulee olla avoimuus, rehellisyys, luottamus, yksilöllisyys, yhteisvastuullisuus, ystävällisyys, kannustavuus, empaattisuus ja hienotunteisuus. Psykiatrisen laitospotilaan kuntoutuksen toteuttaminen vaikuttaa olevan jäsentymätön ja vailla selkeää struktuuria. Kuntoutujien osuus kuntoutuksen suunnittelussa jäi marginaaliseksi. Heillä oli lähinnä tiedonantajan ja passiivisen vastaanottajan positio. Kuntoutuksen tavoitteen asettelu tapahtui ongelmakeskeisesti ja oli omiaan vahvistamaan käsitystä psyykkisestä sairaudesta kroonisena ja muuttumattomana ilmiönä. Myös laitospotilaan kuntoutuksen integroituminen avohoitoon näyttäytyi puutteellisenä. Toisaalta kuntoutujan suhde asiantuntijuuteen oli ristiriitainen. Kuntoutajat toivoivat oikeutta vaikuttaa kuntoutukseensa, toisaalta jättää päätöksenteko henkilökunnalle. Asiantuntijuus vaati kuitenkin kuntoutujien oikeutuksen.</p> <p>Asiakaslähtöisen toiminnan esteeksi koettiin vallalla oleva asiantuntijalähtöinen kuntoutuskulttuuri. Asiakaslähtöisyyden esteet liittyivät hoidon toteuttamiseen, hoitajien ja asiakkaiden asenteisiin, hoidon tavoitteiden asettamiseen, puutteelliseen vuorovaikutukseen ja hoidon pakkoihin. Asiakaslähtöisyyden periaatteen toteuttaminen oli ristiriitainen kuntoutusympäristössä, jossa lainsäädäntö mahdollisti pakkotoimien käytön. Kuntoutajat eivät esittäneet asiakaslähtöisyyden määrittelyn yhteydessä taloudellisia tai hallinnollisia tai laajempaan yhteiskunnalliseen päätöksentekoon liittyviä odotuksia. Asiakaslähtöisyyden määrittely jäi mikrotasolle asiakkaan ja kuntoutushenkilökunnan vuorovaikutussuhteen määrittelyksi. Asiakaslähtöisyyden toteuttaminen velvoitti sekä asiakasta että työntekijää.</p>		
Avainsanat-Nyckelord-Keywords asiakaslähtöisyys - psykiatrinen kuntoutus kuntoutuminen - kokemukset osallisuus mielenterveys kuntoutus psykiatriset sairaalat potilaat - psykiatriset potilaat haastattelututkimus		
Säilytyspaikka-Förvaringsställe-Where deposited		

Muita tietoja-Övriga uppgifter-Additional information